



1.3.0 Kwaliteitsbeleid.

De Zorgcoach gebruikt het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) ISO 9001: 2015 om haar werkzaamheden veilig, betrouwbaar, deskundig, betrokken en met een goede prijs/kwaliteitverhouding uit te voeren. Het voldoen aan de eisen van belanghebbenden, waaronder de wet- en regelgeving, is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

Toepassingsgebied

De Zorgcoach biedt ambulante individuele ondersteuning en begeleiding op maat, gericht op zelfstandigheid en zelfredzaamheid (thuis, werk, opleiding en opvoeding).

De ondersteuning en begeleiding wordt geboden aan kinderen, jongeren, volwassenen en ouders in de leeftijd vanaf 5 jaar. Het primaire doel is om de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van de klant te vergroten, zodat er een gezonde balans tussen draaglast en draagkracht ontstaat. Daar waar de klant ons bij nodig heeft, thuis, werk opleiding en opvoeding.

Contextanalyse

Jaarlijks wordt er een contextanalyse uitgevoerd welke bestaat uit een stakeholderanalyse en een risicoanalyse. Bij de stakeholderanalyse worden de wensen en behoeften van de belangrijkste stakeholders in beeld gebracht. Bij de risicoanalyse worden de interne en externe issues bepaald. Vanuit de analyses worden de belangrijkste kansen en risico's gehaald. Deze kansen en risico's worden meegenomen in de doelstellingen en het beleid van de organisatie.

Doelstellingen en beleid

De doelstellingen en het beleid worden gedurende het jaar bewaakt door de kwaliteitsmedewerker. Tijdens het maandelijkse overleg Kwaliteit en Beleid worden de doelstellingen en het beleid door de directie en de kwaliteitsmedewerker besproken. Een keer per kwartaal worden de doelstellingen en het beleid besproken met alle medewerkers van De Zorgcoach tijdens een teamdag.

Evaluatie van de doelstellingen en het beleid wordt jaarlijks in de directiebeoordeling gedaan. Aan de hand van de directiebeoordeling worden bijgestelde doelstellingen beschreven in een jaarplan. Beleid, procedures en werkinstructies worden volgens een revisieoverzicht geëvalueerd en aangepast indien nodig.

Risico's

De Zorgcoach brengt aan de hand van strategische risicoanalyses en proces risicoanalyses de risico's in kaart. Hierin wordt per risico gekeken naar de maatregelen die reeds genomen zijn of genomen moeten/kunnen worden om de risico's te beperken. De directie van De Zorgcoach streeft ernaar dat alle beschreven maatregelen doelmatig en consistent worden toegepast en zal dat actief stimuleren, onder andere door het beschikbaar stellen van de daarvoor benodigde middelen.

Continue verbetering

Initiatieven die bijdragen aan de continue verbetering van de doeltreffendheid van het KMS worden gestimuleerd. Om te bewerkstelligen dat het KMS de beoogde resultaten bereikt, zijn er Key Performance Indicators (KPI) vastgesteld. Er wordt maandelijks in het Kwaliteitsoverleg



stilgestaan bij de voortgang. Na elk kwartaal wordt aan de hand van een brede management rapportage dieper ingegaan op de voortgang. Waar nodig vindt bijsturing plaats.

Jaarlijks worden de werking van het KMS en de behaalde resultaten geëvalueerd in de directiebeoordeling. Onderdeel hiervan is het beoordelen van de getroffen maatregelen om de kansen te benutten en de risico's te beperken. Dit wordt vormgegeven door de doelstellingen en de getroffen maatregelen uit de risicoanalyses te evalueren.

Daarnaast wordt de werking van het systeem getoetst door het jaarlijks uitvoeren van een interne en externe audit.

Verantwoordelijkheid

De uitvoering van het kwaliteitsbeleid is een gezamenlijke taak van werkgever en werknemers.